

今年の当部企画の研修会・交流会は見送ることになりました。それでも、コミュニケーション場面での困りごとを分かりやすく解説してくださる中村先生の話は、こんなご時世だからこそききたいのです。というわけで、今回は基礎に立ち返り、心理学からみたコミュニケーションを教えてくださいとお願いしました。2回シリーズです。昨年度はコラムとしてコミュニケーションに関する記事を掲載しています。ホームページから確認できますので、そちらもご覧下さい。



「ライフサポート部活動報告バックナンバー」↑

●はじめに●

東日本大震災は、人と人が対面することの大切さがよくわかる出来事でした。あれから10年、我々臨床家は「対面」することに傾注してきた訳ですが、今年の新型コロナウイルスは「対面が禁忌」という真逆の状況を生み出しています。近い距離間で対面することは、言葉で話さなくとも互いの安心感や親密さを生みますが、それを取れない我々は、今、新しいコミュニケーションスタイルを模索しています。

さて、「会うことを禁忌とする今」だからこそ、改めてコミュニケーションの基本についてふり返ってみようと思います。新しいスタイルを確立するためにも、基本を押さえてみましょう。

●コミュニケーション上手になるために必要な「NVC」●

第1回は、コミュニケーションで最重要視される「非言語」の部分について、説明してみようと思います。

心理学におけるコミュニケーションの分類には、「音声」と「非音声」でわけられる方法があります(表1)。太く囲まれた部分が、非言語コミュニケーションとなるのですが、コミュニケーションのほとんどが非言語に頼っていることがよくわかるかと思えます。つまり、非言語コミュニケーションが現れる部分から情報を上手くみ取ることができれば正確で安定したコミュニケーションをおこなえるのです。

表1. 非言語コミュニケーションの種類(大坊, 1987を改変)

音声コミュニケーション	非音声コミュニケーション
1. 言語的 発言の内容・意味	3. 身体言語 視線, 身ぶり, 姿勢, 接触, 顔面表情
2. 近言語的 発言の形式的属性	4. プロクセミックス 空間行動, 距離
	5. 人工物の使用 衣装・化粧・アクセサリ・標識類
	6. 物理的環境 家具・照明・温度

非言語コミュニケーション
(NVC: non-verbal communication)

●コミュニケーション上手になるために必要な「装い方」●

我々心理臨床家が「相談室」を運営する際に気づかうのが、表1の5・6です。部屋の位置・壁紙・家具などに気を配り、リラックスしやすい状態にします。具体的には、ビジネス机などを使わず、茶系の温かな色を用いることが多いです。また、自分自身の服装・髪型に気を付け、相手が緊張せずに話しやすい雰囲気を作ります。どのような服装が良いという典型はありませんが、清潔であることを最重要とします。初心者の方は「白いワイシャツにズボンかスカート」というまるでリクルート場面かな?という感じから始めていき、「臨床家」スタイルができあがっていくにしたがって自分らしい服装へとたどり着きます。かなり個性的な服装(なかなかオシャレ)でも十分に面談ができますし、それが面談に良い効果をもたらすようにもなります。ただし、その個性は勤務先の社風・風土に合わせましょう。個性が先走ると、勤務先に合わず、勤務そのものに影響がでてしまいます(職員相談で良く話す話題です)。

●コミュニケーション上手になるために必要な「対面のしかた」●

我々が「心理面談」で気づかうのが、表1の3・4です。例えば「マイクロカウンセリング」というきき方の技法では、かかわり行動として「視線・姿勢」や「互いの距離」「座る位置」などが挙げられています。映像教材を見ると一目瞭然なのですが、これほどまでに変わるかと思うほど差が出ます。基本的には「相手を見る（視線）、相手の方を向き少し前傾姿勢で（姿勢）、緊張しない表情で（表情）」向き合うことが必要で、皆さんの場合は必要に応じて「接触」が入るでしょう。また、座る際・触る際には互いの「距離」感を意識します。距離については表2を見てください。顔と顔の距離で互いの関係性が決まっているという内容ですが、ちなみに今話題の「ソーシャルディスタンス」は、表の「社会距離」にあたります。コミュニケーションを取る際、距離感が分からないという言葉をよく聞きますが、実は本当に距離が影響していることがよくわかります。

表2. プロクセミックスの詳細

名称	大体の距離	内容	例	
近接距離	近接相	0~15cm	愛撫, 格闘, 慰め, 保護の空間	熱烈な恋人
	遠方相	15~45cm	親しい相手との距離	恋人, ダンス
個体距離	近接相	45~75cm	手や足で接触できる距離	親しい友人
	遠方相	75~120cm	個人的な関心を議論できる距離	友人との会話
社会距離	近接相	120~210cm	個人的でない用件の会話, 共同の仕事,	仕事場の机, パーティーの挨拶
	遠方相	210~360cm	互いに遮断できる距離	ゼミ, 威圧を与える
公衆距離	近接相	360~750cm	形式的な文体で話す	やりとりのある講演
	遠方相	750cm~	演説などの公的な機会	講演や演説

*大体の距離は人と対面しているときの、顔と顔の距離に当たる。ただし、実際の距離は文化によって異なる。

さて、今日はここでおしまいです。あらためて非言語コミュニケーションについてまとめましたが、今日挙げたポイントをひとつひとつ意識しながら勤務していくと、徐々に「良いコミュニケーション」に変わっていきます。答え合わせの方法としては「ユマニチュード」があると思います。認知症患者へ対応する有名な手法ですが、声の掛け方・距離感・近づき方・触り方のすべてがキチンと分類・説明されていて、非常にわかりやすい内容となっています。



講師紹介

中村 有 (なかむら ゆう) 先生

★資格★ 公認心理師・臨床心理士・専門健康心理士・認定心理士

★所属★ 駿河台大学 心理学部 准教授

東京カウンセリングサービス カウンセラーなど